

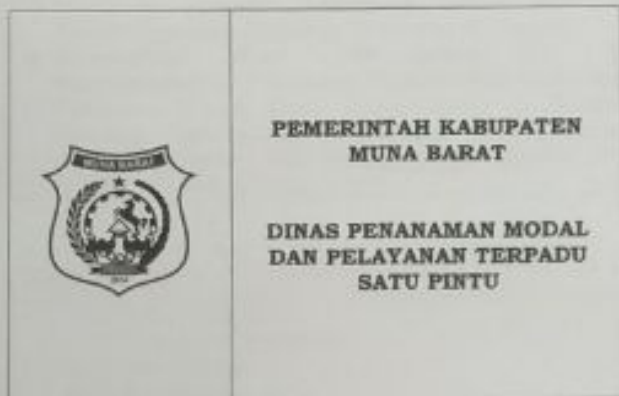


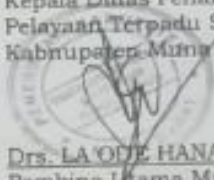
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENERIMAAN PENGADUAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MUNA BARAT
Jalan Poros Desa Wuna – Desa Guali
2023

Lampiran Keputusan Kepala Dinas
 Penanaman Modal dan Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna
 Barat
 Nomor : 06/DPMPSTP/IV/2023
 Tanggal : 1 April 2023



Nomor SOP	06/SOP/DPMPSTP/IV/2023
Tanggal Pembuatan	1 April 2023
Tanggal Revisi	2 April 2023
Tanggal Efektif	2 April 2023
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat,  <u>Drs. LA ODE HANAFI</u> Pembina Utama Muda Gol. IV/c NIP. 19661231 199403 1 094
Judul SOP	Penerimaan Pengaduan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas PMPTSP;
- b. Memahami dan mengetahui prosedur perizinan;
- c. Menguasai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
- d. Memahami dan menguasai informasi dan teknologi;
- e. Mempunyai keahlian dalam penggunaan aplikasi online.

Undang-Undang;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
6. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
7. Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
8. Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 16 Tahun 2022 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Muna Barat tentang Perizinan dan Non perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Muna Barat.

Keterkaitan :

- a. SOP Surat Masuk;
- b. SOP Pelayanan Perizinan;
- c. SOP Tim Teknis;
- d. SOP Kearsipan

Peringatan

Apabila proses pelayanan perizinan berusaha tidak sesuai dengan SOP ini maka proses perizinan akan tertunda dan memperpanjang waktu pelayanan perizinan dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

Solusi :

- a. Meningkatkan koordinasi internal DPMPTSP dan Tim Teknis;

Peralatan/perlengkapan :

1. Alat Tulis Kantor;
2. Komputer dan Printer;
3. Telepon/HP dan jaringan internet;
4. Meja dan kursi layanan.

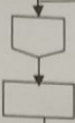
Pencatatan dan Pendataan :

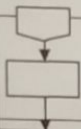
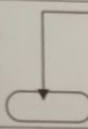
- a. Pencatatan penanggung jawab pada kartu kendali;
- b. Pencatatan dan pendataan dokumen.

b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM.

PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN :

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku					Waktu	Output	Ket
		Staf	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas			
1.	- Menerima pengaduan dan memberikan formulir pengaduan kepada pelapor; atau - Menerima/melihat pengaduan melalui kotak pengaduan SMS/WA, E-mail, Website dan link layanan pengaduan						- Formulir Pengaduan	5 menit	- Formulir Pengaduan
2.	- Menginput/mencatat/meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan.						- Formulir Pengaduan	10 menit	- Berita acara tanggapan Pengaduan
3.	Melakukan cek administrasi apakah ada izin atau tidak.						- Formulir Pengaduan	25 menit	- Salinan Izin
4.	Menerima dokumen pengaduan dan melakukan telaah dan rencana tindak lanjut.						- Surat Pengaduan - Data Perizinan - Regulasi	1 hari	- Telaah rencana tindak lanjut
5.	Melakukan kunjungan lapangan						- Telaah rencana tindak lanjut		- Data kunjungan lapangan

6.	Membuat laporan hasil telaah dokumen pengaduan.						- Data kunjungan lapangan	1 hari	- Laporan hasil telaah	
7.	Melakukan pengetikan dan pencetakan laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjutnya.						- Laporan hasil telaah	60 menit	- Laporan hasil telaah	
8.	Memberikan nomor dan membubuhkan paraf dan menyerahkan kepada Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan.						-		-	
9.	Meneliti dan memeriksa hasil cetak laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjut serta membubuhkan paraf pada dokumen dan menyerahkan kepada Sekretaris.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
10.	Meneliti dan memeriksa laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjut serta membubuhkan paraf pada dokumen dan menyerahkan kepada Kepala Dinas.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
11.	Memeriksa dan menandatangani laporan hasil telaah dan tindak lanjut yang sudah diparaf oleh kasi, kabid dan sekretaris.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	

12.	Menyampaikan laporan hasil telaah dan tindak lanjutnya kepada pemohon.									
13.	Mengarsipkan dokumen laporan hasil telaah dan tindak lanjut yang sudah ditandatangani dan dicap/stempel.						- Nomor registrasi - Laporan hasil telaah	15 menit	- Kartu Kendali Arsip	